

# WIADOMOŚCI KONSUMENCKIE

## CZ. III



# PORADNIK DLA KONSUMENTÓW Z TERENU POWIATU WROCŁAWSKIEGO



POWIAT WROCŁAWSKI



# WIADOMOŚCI KONSUMENCKIE

## CZ. III

### PORANIK DLA KONSUMENTÓW Z TERENU POWIATU WROCŁAWSKIEGO

*Małgorzata Miś*  
*r.pr. Joanna Bojda*

Wrocław  
październik/listopad 2021

Poradnik przygotowany przez Stowarzyszenie Euro-Concret w ramach zadania publicznego pn. „*Mam prawa i nie zawaham się ich użyć- wydanie 3 kwartalników oraz szkolenia z zakresu praw konsumenta dla młodzieży z obszaru powiatu wrocławskiego*” finansowanego ze środków budżetu Powiatu Wrocławskiego

*grafiki pochodzą ze strony <https://www.freepik.com/>*



**POWIAT WROCŁAWSKI**



*Rzeczywistość jest niezmiernie dynamiczna, zwłaszcza w okresie pandemii COVID – 19, a konsumenci narażeni są na różne zagrożenia.*

*W niniejszym poradniku postanowiliśmy przybliżyć najbardziej aktualne problemy konsumenckie, z którymi borykamy się obecnie lub mierzyliśmy się w niedalekiej przeszłości.*

*Dodatkowo wyjaśniliśmy gdzie można szukać bezpłatnej pomocy prawnej.*

*Mamy nadzieję, że nasz poradnik okaże się pomocny mieszkańcom powiatu wrocławskiego.*



**POWIAT WROCŁAWSKI**



# SPIS TREŚCI

1. Coraz bliżej święta – przegląd podstawowych praw przysługujących konsumentom	5
2. Bezpieczne zakupy on-line	17
3. Drastyczne podwyżki cen gazu – działania na rzecz klientów G.EN Gazu	23
4. Gdzie szukać pomocy	25



**POWIAT WROCŁAWSKI**



## 1.

# Coraz bliżej Świąt – przegląd podstawowych praw przysługujących konsumentom

W ciągu najbliższych dwóch miesięcy czeka nas jako konsumentów dosyć intensywny czas. Wielkimi krokami zbliża się gorączka zakupowa związana z Black Friday, Cyber Monday, Mikołajkami oraz Świątami Bożego Narodzenia. Z tej okazji warto zebrać w jednym miejscu informacje o najważniejszych prawach przysługującym konsumentom:

### *Reklamacja*

Nieraz zdarza się, że kupiona przez nas rzecz zepsuła się lub działa niewłaściwie albo też umowa zawarta z usługodawcą jest niewłaściwie realizowana przez przedsiębiorcę. Jako konsumenci mamy możliwość podjęcia działania w takich sytuacjach poprzez złożenie reklamacji. Reklamacja to konkretny sposób postępowania i pierwszy krok, od którego powinniśmy zacząć nasze działania.

Reguły dotyczące reklamacji różnią się w zależności od tego czy reklamacja dotyczy towarów czy usług.

W przypadku usług nie ma przepisów, które określałyby generalne zasady reklamacji. Niektóre ustawy ustalają specyficzne reguły dla poszczególnych rodzajów usług (np. prawo telekomunikacyjne, usługi turystyczne). Jednak to, co łączy wszystkie usługi, to możliwość złożenia reklamacji, gdy usługa (niezależnie od jej rodzaju) nie została w ogóle wykonana albo została



POWIAT WROCŁAWSKI



wykonana niewłaściwie. W reklamacji należy dokładnie opisać powód złożenia reklamacji i wskazać konkretne żądanie.

Z kolei w przypadku umów dotyczących zakupu towaru można reklamować wadliwy produkt na dwa sposoby – w ramach gwarancji oraz rękojmi.

### *Rękojmia a gwarancja*

Gwarancja i rękojmia to osobne reżimy prawne. Oznacza to, że skorzystanie z jednej możliwości nie wpływa na drugą. To konsument, a nie przedsiębiorca, decyduje z której ścieżki reklamacji chce skorzystać.

Gwarancja jest dobrowolna, co oznacza, że obowiązuje tylko wtedy, jeśli została udzielona. Gwarantem zazwyczaj jest producent, choć może być to także inny podmiot, np. dystrybutor. W przypadku gwarancji to gwarant ustala warunki gwarancji, np. rodzaj wad, jakie można zgłaszać, okres swojej odpowiedzialności (gwarancja może być udzielona na kilka lat albo też np. na miesiąc), zakres uprawnień, jakie przysługują konsumentom oraz katalog obowiązków ciężących na gwarancie. Przed złożeniem reklamacji z tytułu gwarancji warto dokładnie zapoznać się z dokumentem gwarancyjnym.

Drugim sposobem składania reklamacji jest rękojmia. Jest to ustawowa odpowiedzialność sprzedawcy (nie gwaranta), której nie można wyłączyć wobec konsumenta. Zazwyczaj reklamacja z tytułu rękojmi jest korzystniejsza niż reklamacja na podstawie gwarancji, ponieważ jej reguły są szczegółowo opisane w kodeksie cywilnym.

W ramach rękojmi sprzedawca ponosi odpowiedzialność za wady, które ujawnią się w towarze w ciągu dwóch lat od momentu wydania go konsumentowi (tylko przy nieruchomościach termin ten jest dłuższy i wynosi 5 lat).



POWIAT WROCŁAWSKI



Konsument, który chce reklamować towar ma do wyboru jedno z czterech możliwych żądań:

1. naprawa towaru,
2. wymiana towaru na nowy, wolny od wad,
3. obniżenie ceny, przy czym koniecznie trzeba wskazać kwotę obniżki (np. 100 zł, 1/3 ceny, 20% ceny),
4. zwrot pieniędzy (odstąpienie od umowy), przy czym żądanie to nie jest możliwe, jeżeli wada nie jest istotna.

Warto wskazywać tylko jedno żądanie, ponieważ w przeciwnym wypadku nie wiadomo jakie są oczekiwania konsumenta wobec sprzedawcy.

Sprzedawca powinien zakończyć zasadne postępowanie reklamacyjne w jeden z powyżej wskazanych sposobów. Możliwe jednak jest, aby sprzedawca zaproponował inne, niestandardowe rozwiązanie. W takim wypadku konieczne jest jednak uzyskanie na to zgody konsumenta, przy czym konsument nie musi się godzić na propozycję sprzedawcy, a sprzedawca nie ma prawa tego wymuszać na kliencie.

Istotnym ułatwieniem dla konsumentów jest obowiązywanie domniemania, że jeżeli wada pojawi się w ciągu roku od dostarczenia towaru, uznaje się, że wada faktycznie tkwiła w rzeczy. Sprzedawca, który się z tym nie zgadza, musi udowodnić, że jest inaczej.

Ustawa wyposażyła sprzedawców w jedno istotne uprawnienie w sytuacji, w której konsument słusznie złożył reklamację i z uwagi na wadę postanowił zażądać obniżenia ceny lub też odstąpić od umowy. Przedsiębiorca może zablokować takie żądanie klienta, jeżeli niezwłocznie i bez nadmiernych dla konsumenta niedogodności naprawi rzecz lub ją wymieni. Istotne jest, że sprzedawca powinien w przypadku blokowania żądania konsumenta uzyskać



POWIAT WROCŁAWSKI



zgody klienta na podjęcie działania. W przypadku drugiej i kolejnej zasadnej reklamacji sprzedawca nie może już skutecznie zablokować żądania konsumenta.

Przepisy obligują sprzedawców do reagowania na otrzymywane reklamacje w ściśle określonym czasie – dotyczy to reklamacji, w których klient żądał naprawy, wymiany lub obniżenia ceny o konkretną kwotę. Konsument w ciągu 14 dni kalendarzowych powinien otrzymać odpowiedź od sprzedawcy (nie wystarczy wysłanie listu w ostatnim, 14 – tym dniu terminu). Jeśli termin ten zostanie przekroczony, reklamacja konsumenta jest automatycznie uznana za zasadną.

### *Odwołanie*

Niestety dość powszechną praktyką jest odrzucanie przez sprzedawców reklamacji, nawet jeśli są one zasadne. Konsument, który nie zgadza się z decyzją przedsiębiorcy może złożyć odwołanie.

Co ciekawe, procedura odwoławcza nie jest uregulowana przez przepisy, jednak praktyka ta przyjęła się zwyczajowo. W odwołaniu konsument powinien wyjaśnić dlaczego nie zgadza się z decyzją odmowną i ponownie zażądać spełnienia jego żądań. W większości przypadków konsumenci otrzymują odpowiedzi na składane odwołania. Gdyby jednak przedsiębiorca milczał, to działanie takie nie powoduje żadnych negatywnych skutków dla sprzedawcy, np. automatycznego uznania reklamacji za zasadną.

### *Forma złożenia reklamacji*

Niezależnie od tego w jakim reżimie składamy reklamację, warto dla celów dowodowych zrobić to:



**POWIAT WROCŁAWSKI**





1. osobiście składając pismo przedsiębiorcy (trzeba uzyskać na drugim egzemplarzu pisma potwierdzenie jego otrzymania), albo
2. wysyłając pismo listem poleconym/za zwrotnym potwierdzeniem odbioru na adres siedziby lub adres korespondencyjny przedsiębiorcy (trzeba zachować dowód nadania listu, ew. potwierdzenie odbioru pisma).

### *Zakupy w internecie – prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość*

Zakupy przez internet są bardzo wygodną alternatywą, gdyż bez wychodzenia z domu można wygodnie zawrzeć umowę. Przy tego rodzaju umowach konsumenci oraz w niektórych sytuacjach również osoby prowadzące jednoosobową działalność gospodarczą mogą skorzystać ze szczególnego uprawnienia – prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość.

Ustawodawca daje tzw. prawo do namysłu, tj. możliwość rozważenia czy dany zakup jest klientowi potrzebny albo czy zakupiony towar lub usługa spełniają oczekiwania kupującego. Jest to druga szansa na ponowne, spokojne i staranne rozważenie zakupu i podjęcie ostatecznej decyzji o zawarciu umowy.

Konsument, który postanowi zrezygnować nie ponosi negatywnych skutków swojej decyzji. Nie musi on wyjaśniać lub uzasadniać swojej decyzji.

Odstąpienie od umowy zawartej na odległość oznacza, że umowę taką uważa się za niezawartą i traktuje tak, jakby nigdy nie istniała. Odstąpienie od umowy automatycznie powoduje wygaśnięcie zawartych umów dodatkowych, tj. takich, które ściśle wiążą się z umową sprzedaży, uzupełniają ją lub wzbogacają. Dlatego jeśli np. kupując towar konsument zdecydował się również na umowę kredytu, z której finansuje zakup, to



**POWIAT WROCŁAWSKI**



odstąpienie od umowy zakupu rzeczy oznacza też, że odstąpił od umowy kredytu.

Przepisy nie wskazują w jaki sposób kupujący powinien poinformować sprzedawcę o odstąpieniu od umowy. Teoretycznie można więc zrobić to w dowolny sposób, tj. nawet ustnie lub poprzez samo odesłanie produktu. Jednak w praktyce bardzo ważne jest, aby konsument był w stanie udowodnić, że faktycznie odstąpił od umowy. Dlatego najlepiej wysłać do przedsiębiorcy pismo z odstąpieniem od umowy za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, a dowód nadania oraz potwierdzenie odebrania dołączyć do własnego egzemplarza pisma.

Konsument ma na odstąpienie od umowy 14 dni od dnia odebrania rzeczy. W przypadku zakupu usług jest to 14 dni od dnia zawarcia umowy. Termin 14 dni oznacza, że są to dni kalendarzowe, a więc dni wolne od pracy nie wydłużają tego terminu.

Do odstąpienia od umowy nie jest konieczne odebranie zamówionego towaru. Przepisy określają tylko maksymalny czas na odstąpienie (14 dni od odebrania rzeczy), a milczą co do momentu kiedy najwcześniej można zrezygnować z umowy.

Zasadą jest, że konsument nie ponosi negatywnych skutków odstąpienia od umowy. Przepisy określają jedynie trzy przypadki, w których odstąpienie od umowy może oznaczać konieczność poniesienia kosztów. Są to:

1. **koszty zwrotu rzeczy**, chyba że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub nie poinformował kupującego o tym, że musi takie koszty pokryć.

To oznacza, że zwrot towaru odbywa się na koszt konsumenta, np. koszt zapłaty za przesyłkę z towarem albo za koszty samodzielnego dojazdu do przedsiębiorcy, aby oddać rzecz.

Gdyby przedsiębiorca zaproponował klientowi, że odbierze od niego rzecz, to kupujący nie musi nic za to płacić.



POWIAT WROCŁAWSKI



2. **dodatkowe koszty dostarczenia rzeczy**, jeżeli spośród możliwych opcji dostawy kupujący wybrał inny wariant niż najtańszy oferowany przez przedsiębiorcę.

W takim wypadku przedsiębiorca musi zwrócić tylko koszt najniższego oferowanego przez siebie sposobu przesyłki. Przykładowo, jeżeli koszt najtańszej wysyłki to 25 zł, a klient zdecydował się na wysyłkę towaru za 35 zł, to w przypadku odstąpienia od umowy sprzedawca zwraca jedynie 25 zł, a resztę tj. 10 zł, kupujący musi pokryć we własnym zakresie.

3. **w przypadku usług zapłata za świadczenia spełnione do momentu odstąpienia od umowy.**

Jeżeli konsument wyraźnie zażądał od przedsiębiorcy, aby zaczął świadczyć usługę przed upływem 14 dni na odstąpienie od umowy, a mimo wszystko zdecydował się odstąpić od umowy w ciągu 14 dni od zawarcia umowy, kupujący musi zapłacić za świadczenie spełnione przez przedsiębiorcę do chwili odstąpienia od umowy.

Kwota, jaką należy zapłacić, jest obliczana proporcjonalnie do tego, jaką część usługi świadczył na rzecz klienta przedsiębiorca.

Poza powyższymi kosztami sprzedawca nie może żądać jakiegokolwiek zapłaty z powodu odstąpienia, czyli tzw. odstępnego.

Odstąpienie od umowy ma doprowadzić do sytuacji, jaka istniała przed zawarciem umowy.

Tak więc klient odstępujący od umowy musi zwrócić rzecz, którą otrzymał od sprzedawcy. Ma na to 14 dni od odstąpienia od umowy sprzedaży. Aby zachować termin wystarczy przed upływem 14 dni odesłać (tj. np. nadać na pocztę) paczkę z towarem. Przedsiębiorca musi przyjąć zwracaną rzecz.



POWIAT WROCŁAWSKI



Z drugiej strony przedsiębiorca musi oddać pieniądze maksymalne w ciągu 14 dni od dnia poinformowania go o woli odstąpienia od umowy (np. pisma z odstąpieniem). Sprzedawca ma prawo wstrzymać się ze zwrotem do czasu otrzymania od klienta rzeczy z powrotem albo przedstawienia mu dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

W okresie do odstąpienia od umowy konsument może zapoznać się z rzeczą tak, jak mógłby to zrobić w sklepie stacjonarnym. Dlatego może otworzyć opakowanie, a następnie zbadać i sprawdzić rzecz oraz zweryfikować jak ona funkcjonuje i czy nie ma wad.

W przypadku, gdy kupujący skorzysta z rzeczy w większym zakresie, tzn. użyje towaru (np. pójdzie na trening w kupionych butach, wypierze kurtkę), sprzedawca może zmniejszyć zwrot adekwatnie do stopnia, w jakim klient zużył towar. W takim wypadku przedsiębiorca musi udowodnić:

1. że wartość rzeczy zmniejszyła się przez czas, w którym kupujący ją posiadał,
2. że wartość rzeczy zmniejszyła się w wyniku korzystania z rzeczy przez klienta,
3. o jaką konkretnie kwotę zmalała wartość rzeczy w wyniku zużycia jej przez kupującego.

Prawo do odstąpienia od umowy jest wyłączone w niektórych przypadkach. Takie sytuacje (jest ich łącznie 13) ściśle określają przepisy ustawy o prawach konsumenta. Do najczęściej spotykanych wyjątków należą następujące sytuacje:

1. jeżeli przedsiębiorca poinformował konsumenta przed wykonaniem umowy dot. usługi, że po jej wykonaniu utraci on prawo odstąpienia od umowy, a mimo tego klient zażądał od przedsiębiorcy, aby zaczął



POWIAT WROCŁAWSKI



- świadczyć usługę przed upływem 14 dni na odstąpienie od umowy i przedsiębiorca w całości wykonał usługę,
2. umowa dotyczy rzeczy niepowtarzalnej, wytwarzanej według indywidualnych życzeń i wytycznych klienta,
  3. umowa dotyczy rzeczy, która ulega szybkiemu zepsuciu lub ma krótki termin przydatności do użycia, np. zakup produktów spożywczych z krótkim terminem ważności,
  4. umowa dotyczy rzeczy, którą klient otrzymał zapakowaną w zabezpieczone opakowanie i której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych (np. zakup kremu do twarzy, bielizny),
  5. zakup nagrań dźwiękowych lub wizualnych albo programów komputerowych dostarczanych w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli klient otworzył opakowanie po dostarczeniu,
  6. umowa dotyczy dostarczania treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym (np. płycie CD lub DVD, karcie pamięci), jeżeli są spełnione łącznie 3 warunki:
    - 1) przedsiębiorca rozpoczął spełnianie świadczenia,
    - 2) przed wykonaniem umowy dot. usługi przedsiębiorca poinformował klienta, że po wykonaniu umowy utraci prawo odstąpienia od umowy,
    - 3) mimo pkt. 2 kupujący zażądał od przedsiębiorcy, aby zaczął świadczyć usługę przed upływem 14 dni na odstąpienie od umowy.



POWIAT WROCŁAWSKI



### *Rękojmia czy odstąpienie od umowy zawartej na odległość?*

Często konsumenci zastanawiają się czy mogą odstąpić od umowy, jeśli zamówiony towar okazał się wadliwy (np. popsuty).

Faktem jest, że zakup rzeczy lub usługi przez internet nie odbiera konsumentom możliwości złożenia reklamacji do przedsiębiorcy. Jeżeli od otrzymania towaru lub zakupu usługi nie minęło jeszcze 14 dni, a konsument stwierdzi wadę, teoretycznie ma dwie możliwości działania - może odstąpić od umowy zawartej na odległość albo może złożyć u przedsiębiorcy reklamację.

Jednak jeśli towar lub usługa są wadliwe, zdecydowanie bezpieczniej jest złożyć reklamację. Może zdarzyć się, że sprzedawca będzie próbował przypisać konsumentowi odpowiedzialność za wadę i z racji na to odmówi zwrotu całości należnych pieniędzy. Sytuacja taka jest mocno sporna i często trudna dowodowo.

### *Odstąpienie od umowy zawartej w sklepie stacjonarnym (tradycyjnym)*

Dosyć często konsumenci zastanawiają się czy mogą zrezygnować z umowy zawartej w sklepie tradycyjnym (stacjonarnym). Najczęściej taka możliwość nie przysługuje, jednak wszystko zależy od polityki danego sprzedawcy.

Obecnie obowiązujące przepisy nie przewidują możliwości dokonywania zwrotu towarów lub ich wymiany na inne jeżeli towary te są pełnowartościowe (tzn. zgodne z umową, bez wad). Konsument powinien dokonywać świadomych i przemyślanych wyborów, dlatego nie można wymagać od sprzedawcy przyjęcia towaru ponieważ ten np. przestał się podobać konsumentowi, okazał się nieprzydatny jako prezent lub też konsument kupił towar w nieodpowiednim dla siebie rozmiarze.



POWIAT WROCŁAWSKI



Zdarza się jednak, że sprzedawcy przewidują możliwość zwrócenia towaru w konkretnym terminie i pod określonymi warunkami. Taka praktyka wynika jednak z polityki konkretnego przedsiębiorcy, a nie z przepisów prawa. Sprzedawca może w takim wypadku samodzielnie ustalać zasady zwrotu i posiada tutaj dużą elastyczność.

#### *Gdy zamówiony towar nie przychodzi terminowo*

Niestety nie zawsze zamówiony towar przychodzi w ustalonym ze sprzedawcą terminie, co jest szczególnie uciążliwe w okresie świątecznym.

Opóźnienie można dość łatwo stwierdzić, gdy w ramach umowy określony został dzień dostawy. Natomiast zdarza się też, że termin realizacji umowy nie został określony w umowie. Generalnie sprzedawca powinien dostarczyć towar w umówionym czasie, a jeżeli nie było żadnych ustaleń co do dnia dostawy, konsument powinien otrzymać towar maksymalnie w ciągu 30 dni od zawarcia umowy.

W przypadku opóźnienia konsument może zażądać od sprzedawcy, aby wykonał umowę w dodatkowym wyznaczonym mu terminie i zagrozić, że jeżeli przedsiębiorca ponownie przekroczy czas na dostawę, konsument odstąpi od umowy. Jeśli przedsiębiorca mimo tego nadal pozostanie bierny, klient może odstąpić od umowy i zażądać zwrotu zapłaconej ceny.

#### *Jak zachować się przy kurierze i co zrobić, gdy towar jest uszkodzony*

W większości przypadków towar zamawiany przez internet dostarczany jest za pośrednictwem firmy kurierskiej. Warto wobec tego pamiętać o kilku podstawowych zasadach:

1. gdy kurier dostarczy paczkę, należy dokładnie obejrzeć opakowanie, tj. czy nie jest uszkodzone, wgniecione, porozrywane,



**POWIAT WROCŁAWSKI**



2. jeżeli opakowanie jest uszkodzone, konsument powinien odmówić przyjęcia paczki i od razu sporządzić z kurierem protokół szkody. Brak takiego działania i przyjęcie paczki pomimo uszkodzeń może oznaczać brak możliwości wykazania, że paczka (i zapewne również kupiona rzecz) zniszczyła się w trakcie transportu, a nie u konsumenta. Za uszkodzenia towaru, które powstały z winy konsumenta sprzedawca nie odpowiada.

Warto też od razu powiadomić sprzedawcę o całej sytuacji.

3. jeżeli opakowanie nie jest uszkodzone, nie ma konieczności rozpakowywania paczki w obecności kuriera. Konsument ma aż 7 dni od odebrania przesyłki na sprawdzenie jej stanu i zawartości. Gdyby w tym czasie okazało się, że kupiony towar jest uszkodzony, konsument powinien:

- ✓ w ciągu 7 dni zgłosić do kuriera, że towar w paczce był uszkodzony, i sporządzić z nim protokół szkody. Warto komunikować się z kurierem w taki sposób, aby móc udowodnić czego dotyczył kontakt z nim (np. mailowo z biurem obsługi klienta),
- ✓ mając protokół szkody konsument powinien złożyć do sprzedawcy reklamację z tytułu rękojmi,
- ✓ konsument nie może składać żadnych reklamacji do firmy kurierskiej, ponieważ to nie on zawarł z nią umowę (zrobił to sprzedawca),

4. brak sporządzenia protokołu szkody w ciągu 7 dni nie oznacza, że konsument nie może dochodzić swoich praw od sprzedawcy. Jednak uzyskanie pozytywnego rozpatrzenia reklamacji może okazać się trudniejsze. W razie problemów warto skorzystać z fachowej pomocy.



POWIAT WROCŁAWSKI





## 2

### Bezpieczne zakupy on-line

Okres przedświąteczny to czas wzmożonych zakupów on-line. Każdy użytkownik sieci powinien zdawać sobie sprawę z tego, że przy tego rodzaju transakcjach bardzo ważna jest ostrożność. Aby zminimalizować ryzyko nieudanych zakupów warto pamiętać o kilku podstawowych zasadach.

Przede wszystkim dokładnie zapoznajmy się ze stroną internetową sklepu internetowego. Sprawdźmy na stronie internetowej z kim zawieramy umowę. Mając dane sprzedawcy możemy zweryfikować w internecie czy taki przedsiębiorca faktycznie istnieje, a także jakie są opinie na jego temat. Fora i tego rodzaju strony mogą być dla nas bardzo cennym źródłem informacji. Jeżeli brakuje informacji nt. sprzedawcy lub są one szczątkowe (nie ma np. adresu), lepiej zrezygnujmy z zakupu - jeśli pojawią się jakieś problemy (np. nie otrzymamy rzeczy, nabyty towar się zepsuje), nie będziemy wiedzieć do kogo się zwrócić, co uniemożliwi dochodzenie przysługujących praw.

Ponadto świadomie zdecydujemy czy chcemy zawierać umowę ze sprzedawcą spoza Polski. Jeżeli decydujemy się na umowę z przedsiębiorcą spoza kraju, dochodzenie praw konsumenckich może być trudniejsze. Dużo zależy od tego w jakim kraju siedzibę ma sprzedawca. W przypadku przedsiębiorców z Unii Europejskiej, Norwegii i Islandii dochodzenie praw może być łatwiejsze, a konsumenci mają możliwość bezpłatnie zwrócić się do Europejskiego Centrum Konsumenckiego. Natomiast jeśli mamy przedsiębiorcę z innego kraju, obowiązują reguły prawa prywatnego międzynarodowego i egzekwowanie przepisów staje się zdecydowanie trudniejsze. Niewykluczone także, że konieczne będzie skorzystanie z odpłatnej pomocy kancelarii prawnych.



POWIAT WROCŁAWSKI



Bardzo istotne jest, abyśmy zweryfikowali czy na stronie internetowej jest dostępny regulamin. Przepisy nakładają obowiązek posiadania regulaminu. Jeśli regulaminu brakuje, oznacza to, że sprzedawca nie respektuje obowiązujących regulacji, co zwiększa ryzyko, że strona służy oszukiwaniu ludzi. Dla własnego bezpieczeństwa lepiej zrezygnować z zakupu.

Kluczowe jest, abyśmy dokładnie zapoznali się z treścią regulaminu, ponieważ zawiera on bardzo wiele cennych informacji. Określa on m.in. kiedy dokładnie dochodzi do zawarcia umowy (od tego zależy czy sprzedawcy przysługuje prawo do anulowania złożonego zamówienia), istotne warunki umowy, a także rodzaj zawieranej przez nas umowy. Często przy zakupie odzieży czy też elektroniki można się dowiedzieć, że właściciel polskiej strony internetowej nie jest faktycznym sprzedawcą, a jedynie pośrednikiem pomiędzy polskim klientem a zagranicznym (zazwyczaj azjatyckim) podmiotem. Jest to tzw. dropshipping, o którym konsumenci są niewystarczająco dobrze informowani – strona wygląda jak sklep, a jedyna informacja o pośrednictwie widnieje w regulaminie. Tak więc uważna lektura regulaminu może dostarczyć wielu cennych informacji przed zawarciem umowy i uchronić przed zagrożeniami.

Na ile potrafimy, przeanalizujmy czy zapisy regulaminu są sprzeczne z obowiązującymi przepisami oraz czy są one korzystne dla klienta. W razie wątpliwości można skorzystać z fachowej pomocy rzecznika konsumentów. Jeśli regulamin jest sprzeczny z przepisami, istnieje większe ryzyko problemów w dochodzeniu praw konsumenckich.

Aby uniknąć niemiłego rozczarowania sprawdźmy również skąd pochodzi kupowany towar. Informacje te powinny być dostępne na stronie internetowej lub w regulaminie. Pamiętajmy, że nabywając towar spoza obszaru Unii Europejskiej, dosyć często konieczne jest dodatkowo opłacenie cła oraz podatku VAT (o czym nie zawsze informuje się konsumentów), a reklamacja zepsutego towaru jest dużo trudniejsza.



POWIAT WROCŁAWSKI



Ponadto dobrze przeanalizujemy warunki umowy, nie ulegajmy pokusie i unikajmy zakupu, jeżeli cena towaru/usługi znacznie odbiega od rynkowej. Każdy sprzedawca musi zarobić na prowadzonej przez siebie sprzedaży. Jeżeli oferuje bardzo atrakcyjne ceny, może być to oszustwo.

Kupując przez internet powinniśmy także pamiętać o zasadach bezpiecznego płatności w internecie.

Choć może zabrzmieć to banalnie, nie popadajmy w rutynę i zwracajmy uwagę na co klikamy. Nie otwierajmy podejrzanych załączników przesłanych z nieznanymi nam adresów e-mail, uważajmy na to, jakie strony internetowe odwiedzamy, uważnie czytamy regulaminy zanim je zaakceptujemy, nie instalujemy aplikacji i programów z nieznanymi źródłami. Ponadto używamy oprogramowania antywirusowego zarówno na komputerze, jak i na urządzeniach mobilnych, a także dbajmy o bieżące aktualizowanie systemu i oprogramowania.

Używajmy skomplikowanych haseł, tzn. takich, które wykorzystują duże i małe litery, cyfry oraz znaki specjalne. Ponadto najlepszym rozwiązaniem jest korzystanie z różnych haseł do różnych profili – nie posługujemy się jednym hasłem do wielu kont. Dbajmy także o bezpieczeństwo naszych danych, tj. loginów i haseł – nie podawajmy ich innym osobom.

W trakcie wykonywania przelewu sprawdzajmy dokładnie dane, w tym numer konta odbiorcy. Zweryfikujmy to zarówno w bankowości elektronicznej, jak również w treści SMSa z kodem. Nierzadko cyberprzestępcy posługują się specjalnymi programami, które potrafią podmienić kopiowany numer konta.

Dokonując płatności sprawdźmy czy strona internetowa jest odpowiednio zabezpieczona, tzn. czy posiada certyfikat SSL. Taki certyfikat oznacza, że połączenia nawiązywane przez stronę są szyfrowane. W takim przypadku



**POWIAT WROCŁAWSKI**



adres strony zawsze rozpoczyna się od skrótu „https”, a nie „http”, a obok skrótu znajduje się charakterystyczna kłódka. Klikając w kłódkę możemy sprawdzić dla kogo został wydany certyfikat strony oraz czy nadal pozostaje ważny.

Dbajmy także o odpowiednie parametry sieci, przez którą łączymy się z internetem. Unikajmy dokonywania płatności za pośrednictwem publicznych Wi-Fi. Z racji na dużą dostępność takich sieci i wykorzystywanie w nich starych protokołów szyfrowania, stosunkowo nietrudno się do nich włamać i zacząć śledzić działania użytkowników. Z kolei w domu zabezpieczmy router silnym hasłem.

Chrońmy dane naszej karty - nie podawajmy ich bezpośrednio w sklepie internetowym, a jedynie w witrynie obsługiwanej przez operatora płatności. Regularnie sprawdzajmy także historię transakcji na naszym koncie. Jeśli natknijemy się na transakcję, której nie dokonaliśmy, jak najszybciej skontaktujmy się z bankiem, aby wyjaśnić tę sytuację.

Płaćmy za pomocą kart z wdrożoną usługą 3D Secure. Karty takie są oznaczone symbolami „MasterCard SecureCode” lub „Verified by VISA”. Płatność przy użyciu tych kart kredytowych lub debetowych trzeba potwierdzić jednorazowym kodem 3D-Secure. Kod taki wysyłany jest przez bank SMS-em. Oczywiście przed wprowadzeniem kodu zweryfikujmy dane transakcji, zanim ją potwierdzimy.

Pamiętajmy też, że jeśli niepokoi nas coś w trakcie dokonywania transakcji, np. nie zgadza się numer rachunku, kwota czy dane odbiorcy, lepiej zrezygnujmy z zakupu.

Na ile to możliwe, używajmy płatności BLIK, która jest bardzo bezpieczną metodą. Zarówno sama usługa, jak i aplikacje poszczególnych banków, posiadają szereg zabezpieczeń. Osoba pobierająca aplikację zawsze jest



**POWIAT WROCŁAWSKI**



weryfikowana. Ponadto dostęp do aplikacji zabezpieczony jest PIN-em, hasłem lub w inny sposób. Dodatkowo wygenerowany kod BLIK aktywny jest tylko przez 120 sekund, a sam BLIK nie przechowuje żadnych danych użytkownika, dzięki czemu nie można ich wykraść i wykorzystać do innej transakcji. Ponadto akceptując daną transakcję widzimy wszystkie jej dane, jeśli więc coś się nie zgadza, możemy wycofać się na tym ostatnim etapie weryfikacji.

Dosyć ciekawym rozwiązaniem dla osób dokonujących płatności kartą płatniczą jest tzw. procedura chargeback. Jest to procedura przeprowadzana przez bank, który otrzymał reklamację od swojego klienta. Bank ustala stan faktyczny kwestionowanej przez klienta transakcji i na podstawie zebranych dowodów podejmuje decyzję czy reklamacja klienta jest zasadna. Chargeback pozwala właścicielowi karty odzyskać pieniądze, jeśli ten nie może dochodzić swoich praw bezpośrednio – np. u sprzedawcy lub firmy obsługującej bankomat.

Chargeback ma zastosowanie przy wszystkich płatnościach kartą kredytową i debetową – zarówno w sklepach stacjonarnych jak i internetowych – i jest usługą darmową. Nie obejmuje jednak transakcji dokonanych w bankomacie ani przelewów. Usługa ta jest dostępna jedynie w bankach, dlatego skorzystanie z tej opcji nie będzie możliwe, jeśli do płatności doszło za pośrednictwem portfela walutowego (np. PayPal).

Procedura chargeback nie jest stosowana przez bank we wszystkich przypadkach, gdy zapłaty dokonano kartą kredytową. Najczęściej konsument może skorzystać z chargeback, gdy:

1. pojawia się rozbieżność między poprawną kwotą (lub walutą) transakcji a tą, która została zapłacona,
2. transakcja została rozliczona więcej niż jeden raz,



**POWIAT WROCŁAWSKI**



3. transakcja została rozliczona w innej kwocie lub walucie niż zaakceptowana przez klienta w momencie jej dokonania,
4. usługa lub produkt opłacone za pomocą karty nie zostały dostarczone,
5. nie udało się zapłacić klientowi za towar lub usługę przy użyciu karty (transakcja się nie powiodła), po czym klient zapłacił za towar czy usługę w inny sposób, a mimo tego karta została obciążona nieudaną transakcją,
6. klient został obciążony za usługę, której nie zamawiał,
7. dostarczony towar okazał się uszkodzony,
8. zakupiony towar został zwrócony, a mimo tego klient nie otrzymał zwrotu pieniędzy.

Jak można skorzystać z chargeback? Konsument powinien złożyć reklamację w banku, który wystawił kartę. Działać trzeba jak najszybciej, maksymalnie w terminie wskazanym w umowie lub regulaminie banku. Ograniczenie czasu na złożenie reklamacji wynika z tego, że przepisy organizacji płatniczych dokładnie wyznaczają terminy, w których bank (wydawca karty) może złożyć reklamację dot. transakcji kartowej.

Po rozpoczęciu procedury chargeback bank może poprosić klienta o dodatkowe dokumenty, które poświadczą, że próbował on samodzielnie odzyskać pieniądze od sprzedawcy i że próby te zakończyły się niepowodzeniem.

Jeśli procedura chargeback zakończy się pozytywnie, to klient otrzymuje zwrot pieniędzy po upływie ok. kilkudziesięciu dni.



**POWIAT WROCŁAWSKI**



## 3

## **Drastyczne podwyżki cen gazu – działania na rzecz klientów G.EN Gaz Energia**

Pod koniec września wielu klientów firmy G.EN Gaz Energia zostało niemile zaskoczonych – jeszcze w tym sezonie grzewczym mają zapłacić za gaz 170% drożej niż dotychczas. Teoretycznie w przypadku zmiany warunków umowy (w tym m.in. ceny) konsumenci mogą bezkosztowo rozwiązać umowę i zdecydować się na innego dostawcę. Sęk w tym, że na terenie objętym podwyżkami działa tylko jedna firma, więc konsumenci pozbawieni są de facto alternatywy. Problem dotknął ok. 45 000 konsumentów z ponad 60 gmin w województwie wielkopolskim, dolnośląskim, kujawsko-pomorskim, pomorskim i zachodniopomorskim.

Zapowiadane podwyżki cen gazu generują bardzo wiele problemów. Przede wszystkim bardzo mocno obciążają domowy budżet odbiorców gazu. Osoby mniej zamożne mogą stanąć przed dylematem czy powinny zrezygnować np. z wykupienia leków i zakupu żywności po to, by być w stanie opłacić gaz.

Podwyżki cen gazu negatywnie odbiją się również na działalności firm. Drastycznie wzrosną koszty prowadzenia biznesu, co naturalnie wpłynie na podwyżkę cen, a więc również uderzy w konsumentów. Dla niektórych przedsiębiorców prowadzenie firmy po podwyżce może okazać się nieopłacalne.

Ponadto podejmowane wcześniej wysiłki związane z ochroną środowiska mogą zostać zniweczone. Wiele gmin promowało wymianę nieekologicznych metod ogrzewania na bardziej ekologiczny gaz. Z dużą dozą prawdopodobieństwa wobec drastycznych podwyżek cen gazu wielu mieszkańców zdecyduje się na inne metody grzania, m.in. powrót do tzw.



**POWIAT WROCŁAWSKI**



kopciuchów. Ludzie, aby się ogrzać, będą palić w piecach m.in. węglem, a nawet śmieciami. To absolutny krok wstecz.

Przedstawiciele G.EN Gaz Energia twierdzą, że podwyżki cen dla odbiorców indywidualnych to efekt wzrostu cen surowca. Pojawiają się jednak głosy negujące taką argumentację i wskazujące, że w niektórych przypadkach gaz, który jest sprzedawany obiorcom, pochodzi z pobliskich polskich kopalni.

Dotychczasowe rozmowy z G.EN Gaz Energia nie przyniosły rezultatu. W dniu 19 października 2021 roku w Tarnowie Podgórnym powstał Ogólnopolski Komitet Protestacyjny Gmin Przeciwno Drastycznym Podwyżkom Cen Gazu, który skupia przedstawicieli ponad 40 samorządów.

Komitet Protestacyjny zamierza działać przynajmniej dwutorowo. Chce nadal wywierać presję na jak najszybsze podjęcie działań przez urzędy i instytucje związane z rynkiem gazowym (zwłaszcza, że konsumenci już są obciążani zwiększonymi opłatami). Komitet wystąpił w sprawie do Urzędu Regulacji Energetyki, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Ministerstwa Klimatu oraz Ministerstwa Aktywów Państwowych. Póki co brak jest konkretnych rezultatów w rozmowach z tymi instytucjami.

Równolegle Komitet Protestacyjny zamierza szukać rozwiązań, których realizacja być może potrwa dłużej, jednak może przynieść lepsze rezultaty.

W dniu 4 listopada 2021 roku na zaproszenie Starosty powiatu wrocławskiego i ogólnopolskiej organizacji konsumenckiej Stowarzyszenie Aquila odbyło się kolejne spotkanie w sprawie. Finalnie zapadła decyzja o tym, że Stowarzyszenie Aquila wspólnie z Ogólnopolskim Komitetem Protestacyjnym Przeciwno Drastycznym Podwyżkom Cen Gazu podejmie rozmowy z potencjalnymi dostawcami tego surowca.

Batalia w sprawie nadal trwa.



**POWIAT WROCŁAWSKI**





## 4

### Gdzie szukać pomocy

#### *Pomoc w sprawach ogólnych*

Duża część spraw, w jakich konsumenci potrzebują wsparcia, wymaga ogólnej i przekrojowej wiedzy. Istnieje wiele różnych form, w jakich różne podmioty pomagają.

#### **Infolinia Konsumentka:**

- porady w sprawach prostych bez analizy dokumentów,
- nr tel.: **801 440 220** oraz **22 290 89 16**, pn. - pt. 8:00 - 18:00

#### **Konsumentkie Centrum E-porad:**

- porady w sprawach prostych,
- adres e-mail: **porady@dlakonsumentow.pl**

#### **Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej:**

- poradnictwo, mediacje, kontrole u przedsiębiorców,
- adresy dostępne na stronie [www.uokik.gov.pl/wiih](http://www.uokik.gov.pl/wiih)
- dla mieszkańców powiatu wrocławskiego właściwy jest:

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej we Wrocławiu

ul. Ofiar Oświęcimskich 15a, 50-059 Wrocław

tel. 71 344 20 38

sekretariat@wiih.wroclaw.pl

<https://wiih.ibip.wroc.pl/public/>

#### **Miejski (powiatowy) rzecznik konsumentów:**



POWIAT WROCŁAWSKI



- poradnictwo, wystąpienia do przedsiębiorców, pomoc w przygotowaniu pism (też procesowych),
- adresy dostępne na stronie [www.uokik.gov.pl/rzeczniczy](http://www.uokik.gov.pl/rzeczniczy)
- dla mieszkańców powiatu wrocławskiego właściwy jest:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów we Wrocławiu  
ul. T. Kościuszki 131, 50-440 Wrocław  
tel. 71 722 18 89  
e-mail: [prk-wroclaw@powiatwroclawski.pl](mailto:prk-wroclaw@powiatwroclawski.pl)

### **Europejskie Centrum Konsumentckie:**

- sprawy **transgraniczne** (sprzedawcy z UE, Norwegii i Islandii),
- strona internetowa: **[konsument.gov.pl](http://konsument.gov.pl)**

### ***Pomoc w sprawach specjalistycznych***

Niektóre rodzaje spraw, z jakimi zgłaszają się konsumenci, wymagają wiadomości specjalistycznych i wykracza poza zakres spraw ogólnych. W takich sprawach pomocy należy szukać w konkretnych instytucjach.

### **Rzecznik Finansowy:**

- w sprawach z zakresu ubezpieczeń i finansów,
- nr tel. **22 333 73 26-27**,
- adres strony internetowej: **[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)**

### **Centrum Informacji Konsumentckiej przy Urzędzie Komunikacji Elektronicznej:**

- w sprawach telekomunikacyjnych,
- nr tel. **22 330 40 00**,



**POWIAT WROCŁAWSKI**



- adres strony internetowej: [www.cik.uke.gov.pl](http://www.cik.uke.gov.pl)

### **Punkt Informacyjny dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych:**

- w sprawach dotyczących energii i paliw,
- nr tel. **22 244 26 36**,
- adres e-mail: [drd@ure.gov.pl](mailto:drd@ure.gov.pl),
- adres strony internetowej: [www.ure.gov.pl](http://www.ure.gov.pl).

### **Stowarzyszenie Aquila:**

- nieodpłatna pomoc na etapie sądowym (gdy konsument chce pozwać przedsiębiorcę lub sam został przez niego pozwany),
- nr tel. **71 74 000 22**,
- adres strony internetowej: <http://prawo-konsumenckie.pl/>

### **Policja:**

- pomoc w przypadku przestępstwa (np. oszustwo, kradzież, podrobienie podpisu),
- nr tel. **112 lub 997**.



**POWIAT WROCŁAWSKI**

